Annexe I

Fonds d'incitation à la performance
Distribution par trimestre d'activité
Répartition par région

	Versements — Trimestre d'activité					
	1 ($)	2 ($)	3 ($)	4 ($)	Total ($)	Reçu %
Régions						
Bas-Saint-Laurent	165	6 722	—	5 335	12 222	4,07
Saguenay–Lac-Saint-Jean	—	750	—	711	1 461	0,49
Capitale-Nationale	—	—	—	—	—	—
Mauricie	8 665	13 715	9 623	7 921	39 924	13,31
Estrie	9 315	11 205	12 163	2 859	35 542	11,85
Montréal-banlieue et Laval	3 668	1 562	2 520	282	8 032	2,68
Ville de Montréal	2 170	1 030	1 956	2 427	7 583	2,53
Outaouais	15 213	9 613	6 604	5 049	36 479	12,16
Abitibi-Témiscamingue	4 733	11 807	—	6 699	23 239	7,75
Côte-Nord	2 297	—	—	—	2 297	0,76
Nord-du-Québec	—	132	—	—	132	0,04
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	10 427	977	10 798	—	22 202	7,40
Chaudière-Appalaches	10 856	16 025	18 807	24 534	70 222	23,41
Lanaudière	3 144	5 005	3 458	10 340	21 947	7,31
Laurentides	—	36	1 571	1 416	3 023	1,01
Montérégie	—	—	—	—	—	—
Centre-du-Québec	4 347	3 921	—	7 427	15 695	5,23
Total	**75 000**	**82 500**	**67 500**	**75 000**	**300 000**	**100,00**

Annexe 2

Assistance-emploi

Répartition du recouvrement par les agents par rapport aux prévisions

	Prévisions 2001-2002 K$	Montants recouvrés K$	Résultats %
Régions			
Bas-Saint-Laurent	892,0	879,3	98,6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1 115,0	1 065,9	95,6
Capitale-Nationale	3 722,0	3 127,8	84,0
Mauricie	1 115,0	1 307,0	117,2
Estrie	892,0	1 262,2	141,5
Montréal-banlieue et Laval	5 352,0	5 219,5	97,5
Ville de Montréal	9 812,0	8 499,5	86,6
Outaouais	1 784,0	1 829,4	102,5
Abitibi-Témiscamingue	624,4	722,1	115,6
Côte-Nord	446,0	413,4	92,7
Nord-du-Québec	267,6	71,4	26,7
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	446,0	503,4	112,9
Chaudière-Appalaches	1 115,0	1 597,9	143,3
Lanaudière	2 230,0	2 147,0	96,3
Laurentides	2 676,0	2 533,8	94,7
Montérégie	5 352,0	4 827,0	90,2
Centre-du-Québec	892,0	751,5	84,2
Centre des garants défaillants et Service aux parrainés	—	616,1	—
Recouvrement par les agents des régions	**38 733,0**	**37 374,2**	**96,5**
Aide conditionnelle[1]	16 400,0	11 117,9	67,8
Total du recouvrement dans les régions	**55 133,0**	**48 492,1**	**88,0**
Recouvrement par les agents au bureau central	13 800,0	14 103,2	102,2
Total du recouvrement par les agents du Centre	**68 933,0**	**62 595,3**	**90,8**

1. Le recouvrement d'aide conditionnelle auprès de la SAAQ, de la CSST et de la RRQ est isolé pour rendre compte de la note inscrite au point 3.1.1.

Annexe 3

Assistance-emploi
Évolution du recouvrement

	1999-2000 K$	2000-2001 K$	2001-2002 K$
Régions			
Bas-Saint-Laurent	2 783,0	2 525,9	2 663,5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3 927,6	3 511,1	3 598,2
Capitale-Nationale	9 373,3	9 086,3	9 211,3
Mauricie	4 283,1	4 787,1	4 631,2
Estrie	3 702,7	3 575,1	4 012,2
Montréal-banlieue et Laval	15 684,0	15 100,5	15 999,5
Ville de Montréal	27 495,3	26 371,0	26 797,4
Outaouais	5 116,7	4 819,0	4 804,0
Abitibi-Témiscamingue	2 111,7	2 330,2	2 486,2
Côte-Nord	1 486,2	1 411,9	1 395,9
Nord-du-Québec	602,0	377,9	486,9
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 700,8	1 637,7	1 835,5
Chaudière-Appalaches	3 624,7	3 516,4	3 736,0
Lanaudière	5 670,6	5 406,9	5 814,6
Laurentides	6 961,7	6 672,9	6 902,7
Montérégie	15 915,9	14 773,4	15 645,1
Centre-du-Québec	2 868,9	2 870,4	2 573,9
Centre des garants défaillants et Service aux parrainés	1 597,6	1 758,1	2 106,1
Bureau central	24 036,5	23 253,1	28 662,3
Recouvrement brut	**138 942,3**	**133 784,9**	**143 362,5**
Remboursements	(2 171,2)	(1 766,5)	(2 149,6)
Recouvrement net	**136 771,1**	**132 018,4**	**141 212,9**[1]

1. Le montant total recouvré de 141,2 M$ diffère du montant indiqué au point 3.1.1 du rapport (143,4 M$) en raison des remboursements de 2,2 M$ qui sont inclus dans le présent tableau.

Annexe 4

Assistance-emploi

Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
	K$	%	K$	%	K$	%
Âge des comptes						
0 à 6 mois	27 150,5	45,2	27 354,0	33,7	54 504,5	38,6
7 à 12 mois	9 428,5	15,7	9 869,5	12,2	19 298,0	13,7
13 à 24 mois	7 570,9	12,6	11 692,7	14,4	19 263,6	13,6
25 à 36 mois	4 295,2	7,1	8 420,8	10,4	12 716,0	9,0
37 à 48 mois	3 599,4	6,0	6 772,9	8,4	10 372,3	7,3
49 mois et plus	8 070,2	13,4	16 988,3	20,9	25 058,5	17,8
Total	**60 114,7**	**100,0**	**81 098,2**	**100,0**	**141 212,9**[1]	**100,0**

1. Le montant total recouvré de 141,2 M$ diffère du montant indiqué au point 3.1.1 du rapport (143,4 M$) en raison des remboursements de 2,2 M$ qui sont inclus dans le présent tableau.

Annexe 5

Assistance-emploi
Évolution de la facturation

	1999-2000 K$	2000-2001 K$	2001-2002 K$
Régions			
Bas-Saint-Laurent	2 542,0	2 713,0	2 420,8
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3 159,4	3 225,3	3 284,0
Capitale-Nationale	10 447,7	10 275,2	11 282,5
Mauricie	3 609,5	4 050,0	4 215,8
Estrie	3 045,0	2 822,8	3 380,4
Montréal-banlieue et Laval	19 790,5	18 142,1	20 283,1
Ville de Montréal	29 604,3	29 596,5	31 762,3
Outaouais	4 660,3	5 795,7	5 355,7
Abitibi-Témiscamingue	2 385,4	2 095,8	2 483,3
Côte-Nord	1 254,1	1 410,9	1 080,1
Nord-du-Québec	471,8	452,6	375,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 538,6	1 287,6	1 556,6
Chaudière-Appalaches	3 366,1	3 073,8	3 716,1
Lanaudière	5 628,3	6 204,9	6 690,4
Laurentides	6 973,1	6 992,4	5 150,3
Montérégie	15 924,1	14 083,5	15 100,4
Centre-du-Québec	2 658,2	2 594,5	2 521,9
Total pour les régions	**117 058,4**	**114 816,6**	**120 658,8**
Intérêts et frais	31 625,5	31 664,1	31 406,5
Bureau central[1]	(3 862,6)	(6 709,7)	(10 201,1)
NAF	11 856,4	8 604,7	7 833,5
Facturation totale[2]	**156 677,7**	**148 375,7**	**149 697,7**

1. La facturation négative compilée au bureau central est le résultat des annulations de créances découlant des activités de recouvrement principalement dans les cas d'acceptation des propositions de règlements.

2. Ces montants correspondent aux réclamations et autres frais facturés du 1er avril au 31 mars de chaque année financière. Ils diffèrent légèrement de la comptabilisation officielle en raison de principes comptables appliqués en fin d'année financière.

Assistance-emploi
Évolution du solde des comptes à recevoir

	31 mars 2000 K$	31 mars 2001 K$	31 mars 2002 K$
Régions			
Bas-Saint-Laurent	9 012,4	9 854,0	10 236,8
Saguenay–Lac-Saint-Jean	11 030,0	11 672,6	11 944,9
Capitale-Nationale	32 787,8	36 167,0	40 090,6
Mauricie	13 734,1	14 156,6	14 714,1
Estrie	11 631,3	11 729,1	11 849,9
Montréal-banlieue et Laval	73 723,8	81 664,8	88 594,4
Ville de Montréal	99 795,9	110 451,8	122 460,5
Outaouais	17 026,9	19 427,7	21 234,6
Abitibi-Témiscamingue	5 960,5	6 239,3	6 743,3
Côte-Nord	6 333,7	6 724,0	6 615,8
Nord-du-Québec	906,5	1 078,5	1 074,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	7 165,2	7 232,7	7 345,8
Chaudière-Appalaches	10 198,6	10 430,7	10 911,3
Lanaudière	30 276,9	32 668,6	34 436,8
Laurentides	31 959,8	34 121,1	33 701,1
Montérégie	58 822,4	62 699,9	65 956,6
Centre-du-Québec	7 722,4	8 072,4	8 589,6
Total pour les régions	**428 088,2**	**464 390,8**	**496 500,2**
Bureau central	169 966,0	117 543,5	69 642,1
Centre des garants défaillants et Service aux parrainés	7 346,6	8 047,6	7 906,5
Total	**605 400,8**	**589 981,9**	**574 048,8**

Remarque : Les soldes au 31 mars ne tiennent pas compte des réclamations du mois d'avril qui sont comptabilisées au mois de mars précédent en conformité avec le plan comptable du gouvernement.
Ces montants sont : 3 933,9 K$ en avril 2000, 3 726,3 K$ en avril 2001 et 4 944,2 K$ en avril 2002.

Assistance-emploi

Répartition du solde des comptes à recevoir selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

	K$	%	Nombre	%
Âge des comptes				
0 à 6 mois	35 690 994	14,2	42 477	48,3
7 à 12 mois	17 701 174	7,0	12 000	13,6
13 à 24 mois	25 835 400	10,3	11 058	12,6
25 à 36 mois	19 631 743	7,8	6 901	7,8
37 à 48 mois	25 261 911	10,1	5 237	6,0
49 mois et plus	127 300 084	50,6	10 271	11,7
Total de la catégorie	**251 421 306**	**100,0**	**87 944**	**100,0**
0 à 6 mois	59 957 635	10,3	28 844	26,4
7 à 12 mois	44 464 337	7,7	15 584	14,3
13 à 24 mois	63 778 370	11,0	18 019	16,5
25 à 36 mois	57 143 284	9,9	13 808	12,6
37 à 48 mois	68 145 829	11,8	11 199	10,2
49 mois et plus	285 138 458	49,3	21 843	20,0
Total de la catégorie	**578 627 913**	**100,0**	**109 297**	**100,0**
0 à 6 mois	95 648 629	11,5	71 321	36,2
7 à 12 mois	62 165 511	7,5	27 584	14,0
13 à 24 mois	89 613 770	10,8	29 077	14,7
25 à 36 mois	76 775 027	9,2	20 709	10,5
37 à 48 mois	93 407 740	11,3	16 436	8,3
49 mois et plus	412 438 542	49,7	32 114	16,3
Total des deux catégories	**830 049 219**	**100,0**	**197 241**	**100,0**

Remarque : Une même réclamation adressée à deux personnes solidaires du remboursement est compilée deux fois puisque les deux débiteurs n'appartiennent pas forcément à la même catégorie. Cela explique que le montant total de 830 049,2 K$ est supérieur au solde de 574 048,8 K$ apparaissant à l'annexe 6. Comme une même personne peut être débitrice de plusieurs réclamations d'âges différents, le nombre total réel de débiteurs est de 148 045.

Annexe 8

Garants défaillants

Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
	K$	%	K$	%	K$	%
Âge des comptes						
0 à 6 mois	165,8	6,7	535,9	7,2	701,7	7,1
7 à 12 mois	231,4	9,4	524,0	7,0	755,4	7,6
13 à 24 mois	536,8	21,7	1 288,7	17,3	1 825,5	18,4
25 à 36 mois	436,1	17,7	1 506,9	20,3	1 943,0	19,6
37 à 48 mois	685,2	27,8	1 580,6	21,2	2 265,8	22,9
49 mois et plus	412,9	16,7	2 010,1	27,0	2 423,0	24,4
Total	**2 468,2**	**100,0**	**7 446,2**	**100,0**	**9 914,4**[1]	**100,0**

1. Le montant total recouvré de 9,9 M$ diffère du montant indiqué au point 3.2.1 du rapport (10,1 M$) en raison des remboursements de 0,2 M$ qui sont inclus dans le présent tableau.

Annexe 5

Garants défaillants

Répartition du solde des comptes à recevoir selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

	K$	%	nombre	%
Âge des comptes				
Débiteurs prestataires				
0 à 6 mois	3 799 888	9,0	693	14,5
7 à 12 mois	2 734 977	6,4	443	9,3
13 à 24 mois	5 950 527	14,0	789	16,5
25 à 36 mois	6 753 322	15,9	978	20,4
37 à 48 mois	8 700 525	20,5	787	16,4
49 mois et plus	14 489 234	34,2	1 097	22,9
Total de la catégorie	**42 428 473**	**100,0**	**4 787**	**100,0**
Débiteurs non prestataires				
0 à 6 mois	8 813 890	9,8	1 012	12,0
7 à 12 mois	4 153 812	4,6	593	7,0
13 à 24 mois	11 285 156	12,5	1 233	14,6
25 à 36 mois	14 857 505	16,4	1 823	21,5
37 à 48 mois	16 304 561	18,0	1 494	17,7
49 mois et plus	34 912 043	38,7	2 301	27,2
Total de la catégorie	**90 326 967**	**100,0**	**8 456**	**100,0**
Débiteurs prestataires et non prestataires				
0 à 6 mois	12 613 778	9,5	1 705	12,9
7 à 12 mois	6 888 789	5,2	1 036	7,8
13 à 24 mois	17 235 683	13,0	2 022	15,3
25 à 36 mois	21 610 827	16,3	2 801	21,1
37 à 48 mois	25 005 086	18,8	2 281	17,2
49 mois et plus	49 401 277	37,2	3 398	25,7
Total des deux catégories	**132 755 440**	**100,0**	**13 243**	**100,0**

Remarque : Une même réclamation adressée à deux personnes solidaires du remboursement est compilée deux fois puisque les deux débiteurs n'appartiennent pas forcément à la même catégorie. Cela explique que le montant total de 132 755, 4 K$ est supérieur au solde de 108 900 k$ apparaissant au point 3.2.2. Comme une même personne peut être débitrice de plusieurs réclamations d'âges différents, le nombre total réel de débiteurs est de 10 239.

Indicateurs de performance

Définitions et utilité

Ce taux représente le nombre de dossiers réglés par rapport au nombre de dossiers recouvrables de la même période. On entend, par dossier réglé, un dossier comportant une entente de remboursement respectée, un règlement final, une mesure légale en vigueur ou une demande de radiation acceptée. Le nombre de dossiers recouvrables est constitué du nombre de dossiers qui ne sont ni en révision ni en appel. Cet indicateur permet d'évaluer la capacité du Centre à régler les dossiers de recouvrement au cours d'une période définie.

Ce taux représente le montant des encaissements totaux par rapport au montant des comptes à recevoir en début d'année auquel on ajoute la facturation nette de l'année et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

Remarque : Au cours de l'année, les paramètres servant au calcul du taux de recouvrement des créances ont été révisés. Aux fins de comparaison, le taux de l'année 2000-2001 et les prévisions présentées au Plan d'action 2001-2002 ont été recalculés selon les nouveaux paramètres utilisés.

Coût par dollar recouvré par les agents : ce coût représente le montant total des dépenses par rapport aux montants recouvrés par les agents.

Coût par dollar recouvré : ce coût représente le montant total des dépenses par rapport aux montants totaux recouvrés.

Le montant des dépenses est constitué de tous les coûts supportés par le Centre auxquels sont ajoutés les coûts des services rendus au Centre par les autres directions du Ministère. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Remarque : Au cours de l'année 2001-2002, le Centre a procédé à une revision des facteurs de répartition de ses coûts de recouvrement selon les types de créances. Aux fins de comparaison, les coûts de l'année 2000-2001 ont été recalculés selon les nouveaux paramètres, mais les prévisions présentées au Plan d'action 2001-2002 n'ont pas été retouchées.

Proportion du nombre d'avis de nouvelles subrogations transmis au MRQ en 60 jours ou moins par rapport au nombre total d'avis de nouvelles subrogations transmis au MRQ. Cet indicateur sert à mesurer la qualité des services et l'amélioration des processus, s'il y a lieu.

Ce taux représente le nombre cumulatif de plaintes, par 1 000 dossiers, relatives aux procédures de recouvrement et enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère. Toute plainte ayant amené des correctifs à un dossier est retenue pour compilation.

Remarque : Cet indicateur remplace celui utilisé les années précédentes (taux de plaintes fondées), rendant ainsi très difficile toute comparaison. Le nouveau taux utilisé nous semble plus significatif que l'ancien.

Déclaration de services aux citoyennes
et aux citoyens du Centre de recouvrement

Nos engagements généraux

- *vous servir avec respect, courtoisie et rapidité;*
- *respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente;*
- *vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services;*
- *utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites;*
- *vous informer sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange;*
- *assurer la confidentialité des renseignements personnels;*
- *vous retourner votre appel dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un rapidement;*
- *traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.*

Nos engagements spécifiques

- *écouter avec attention et ouverture les besoins que vous exprimez;*
- *vous informer de vos droits et obligations;*
- *assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus à votre dossier en limitant sa consultation aux personnes autorisées;*
- *vous offrir un service personnalisé et conclure des ententes de remboursement adaptées à la situation financière de chacun;*
- *vous assurer que votre dossier est traité par du personnel compétent, neutre et impartial.*